

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: OCTUBRE – DICIEMBRE 2023

TABLA DE CONTENIDO
1. Consolidado general de PQR recibidas
2. Recursos recibidos
3. Análisis general del trimestre
4. Anexos
4.1 Gráficos
4.2 Base de datos general

1. CONSOLIDADO GENERAL DE PQR RECIBIDAS

Durante el tercer trimestre del año se recibieron un total de 2.355 PQR, las cuales fueron clasificadas de acuerdo con la causal reportada por los usuarios. A continuación, se relacionan las principales causas y la cantidad de solicitudes por cada una:

Causal	Total
101 - Inconformidad con el Aforo	261
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	901
103 - Cobros inoportunos	11
104 - Cobros por servicios no prestados	12
105 - Datos generales incorrectos	15
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	3
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	9
1101 - Inconformidad con el Aforo	13
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	227
1103 - Cobros inoportunos	1
1105 - Cobros por servicios no prestados	12
1106 - Datos generales incorrectos	4
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	2
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	26
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	6
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	4
1114 - Descuento por predio desocupado	108
1117 - Estrato incorrecto	4
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	362
1120 - Cobros por promedio	12
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	5
1127 - Inconformidad por desviación significativa	1
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	1

115 - Estrato incorrecto	17
117 - Tarifa incorrecta	2
118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	155
120 - Cobros por promedio	49
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	5
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	29
127 - Inconformidad por desviación significativa	2
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	2
130 - Terminación de contrato	21
1308 - Terminación del contrato	6
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	1
1316 - Estado de la infraestructura	1
135 - Silencio Administrativo Positivo	2
136 - Reliquidación por no medidor	30
141 - Prescripción	20
Total general	2355

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	196

Durante el tercer trimestre del año 2023 se recibieron un total de 196 recursos de reposición y en subsidio de apelación, presentados por los usuarios inconformes con la decisión inicial adoptada frente a sus PQR.

Los recursos se relacionan principalmente con reclamaciones por inconformidad en la medición del consumo facturado, Descuento por Predio Desocupado, y Cobros por conexión, reconexión, reinstalación, lo que evidencia que los temas de facturación y consumo siguen siendo los de mayor controversia.

La tramitación de estos recursos se adelantó conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, garantizando el derecho a la doble instancia y al debido proceso.

3. ANÁLISIS GENERAL DEL TRIMESTRE

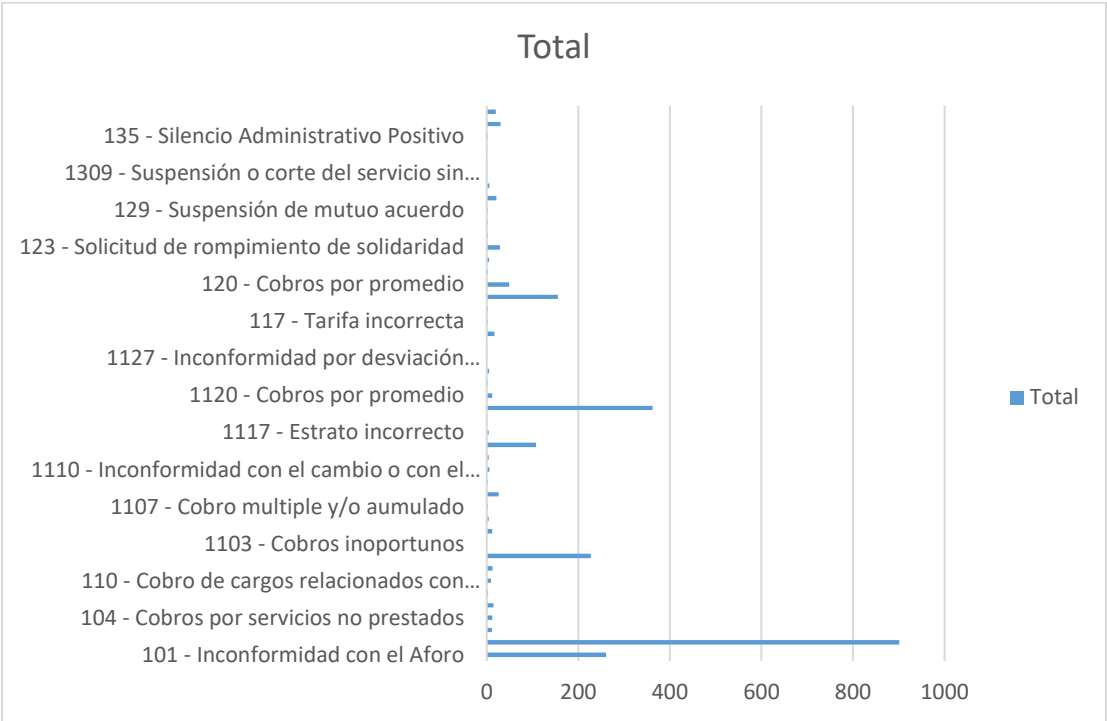
Del total de PQR recibidas, se evidencia que el mayor número de solicitudes está relacionado con la inconformidad con la medición del consumo, que representa aproximadamente el 38.2% del total. Esta cifra refleja una percepción de los usuarios frente a posibles inconsistencias en las lecturas de los medidores o en la

facturación mensual, lo cual ha generado una alta demanda de revisión por parte de la empresa.

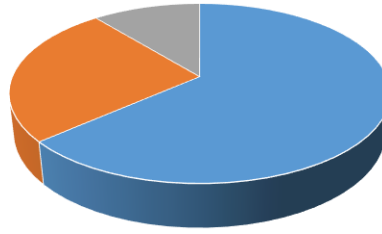
En segundo lugar, se encuentran los reclamos por descuento por predio desocupado, los cuales se presentan generalmente cuando no se logra realizar una lectura efectiva en campo y el sistema genera un valor estimado. Esta situación también ha generado inconformidades, especialmente en sectores donde los consumos varían considerablemente.

1. ANEXOS

1.1. Gráficos:



MAYOR INDICE DE CAUSALES



- 102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- 112 - Descuento por Predio Desocupado
- 119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación

1.2. Base de datos general:

En el anexo del presente informe se incorpora:

1. Base de datos general de PQR correspondientes al periodo octubre – diciembre de 2023 en formato EXCEL de PQR, en la cual se detallan las solicitudes clasificadas por causal y su respectivo consolidado.
2. Base de datos correspondiente al periodo octubre – diciembre de 2023 en formato EXCEL de RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, en la cual se detalla su respectivo consolidado.

Atentamente,

NATALIA SOFIA MATHIU MONTES
JEFE DE DIVISIÓN PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO
EMDUPAR S.A. E.S.P.